|  |  |
| --- | --- |
| **CHECKLISTORIENTATIVOPARAELABORAÇÃODACARTADESERVIÇOS****(DECRETO25.439/2023)****SECRETARIA**: Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano**ASSUNTO**:Certidão de Zoneamento Simplificada para Regularização de Luz e Água Potável**TÍTULO(NOME)DOSERVIÇO**:Certidão de Zoneamento Simplificada para Regularização de Luz e Água PotávelCódigo:5090 | Responsável pelopreenchimento:Bruna ZimermannData da últimaatualização:29.10.2023Revisado por:Maiara Abreu 17.11.2023(Atualizar anualmente)**Rev. 00** |
| **TÍTULO** | **COMPLETEAQUI** | **DESCRIÇÃO** |
| **1.Categorias:** | I-Público-alvo: II-Tipo de Cliente: (x)Cidadão ()Interno(x)PessoaJurídica (x) Externo()Servidor()Turista | **Classificação**doserviçoemcategorias, comofunçãogovernamental,público-alvo,regiãogeográficaetc. |
| **2.Oqueé:** | Trata-se de informações sobre o zoneamento de um determinado imóvel para fins de ligação de energia elétrica e água portável. | Informaçõesclaraseprecisassobreoserviçoprestado |
| **2.1Legislação**: | **Lei Municipal:** [nº 11050/2023](https://leismunicipais.com.br/a/sc/a/ararangua/decreto/2023/1105/11050/decreto-n-11050-2023-visa-anulacao-e-suplementacao-de-dotacoes-no-orcamento-do-municipio?q=Conselho+Municipal+do+Idoso). | Elementosprevistosem **regramentos** próprios,em **normas** técnicas específicas e na **legislação**vigente,comcitaçãodessasnormaselegislação |
| **3.Comosolicitar:** | On-line no portal de serviços do site oficial da Prefeitura de Florianópolis.<https://www.pmf.sc.gov.br/servicos/index.php?pagina=servpagina&id=5090>Caso o sistema esteja indisponível para o usuário, buscar preferencialmente a unidade do Pró-Cidadão da sua região. | **Formas**deprestaçãodosserviçosede**comunicação**comosolicitante:portelefone,email,sistema,whatsappetc. |
| **3.1Locaisecanaisdeprestação:** | - On-line no portal de serviços do site oficial da Prefeitura de Florianópolis ou presencialmente na unidade do Pró-Cidadão da sua região. | **Locais** da prestação do serviço, físicos e virtuais.Ex.: nome do Sistema, portal ou página, nome doSetorouáreaetc. |
| **3.2Requisitos:** | -**Pessoa Jurídica**: Cópia do contrato social que autorize o responsável legal a representar a empresa ou procuração;**- Pessoa Física**: certificação da identidade ou procuração;- Cópia da procuração, no caso de representante legal;* - Documento de propriedade (Contrato de compra e venda ou matrícula do imóvel emitida até 30 dias);
* - Espelho de IPTU do imóvel;
* - Fotos do imóvel ou dos imóveis, ao que se querer a ligação de energia elétrica;

**Documentos para download:**Declaração de Autenticidade(<https://www.pmf.sc.gov.br/servicos/index.php?pagina=servdoc&doc=6643>) | **Requisitos**, **quem pode** utilizar o serviço,**documentos**edemaisinformaçõesnecessáriasparaacessaroserviço |
| **3.3Custos:** | Taxa de expediente (Sem taxa de expediente, cobrança não pode ser realizada quando tratar-se de certidão.) | **Taxas,Custos**e demais informaçõesnecessáriasparaobteroserviço |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4.Etapaseprazos:** | * + - **Etapa 1** – Preenchimento do requerimento digital e envio da documentação no sistema da prefeitura.
		- **Etapa 2**: Análise e tratamento pelas áreas técnicas da Prefeitura. Se necessário, será feito contato com o solicitante/requerente para complemento de informações.
		- **Etapa 3**: Receber o resultado do requerimento.
 | Principais**etapas**paraoprocessamentodoserviço: Etapas, presentes e futuras, esperadasparaarealizaçãodoserviço, e estimativas de**prazosdecadaetapa** |
| **4.1Prazototal:** | Prazo estimado em aproximadamente 60 dias úteis. | Previsãodo**prazomáximo**paraaprestaçãototaldoserviço |
| **5.Atendimento:** |  | **Tratamento**aserdispensadoaosusuáriosquandodoatendimento,eprocedimentosparaquandoo***software***seencontrar**indisponível**; |
| **5.1 Tempo de espera estimado(atendimentopresencial,filaonline):** | Para solicitações on-line no portal de serviços da Prefeitura não há tempo de espera em fila. Em caso de atendimento presencial nas unidades do Pró-Cidadão, o serviço será prestado por agendamento prévio ou ordem de chegada. | **Tempodeespera**estimadoparaoatendimento |
| **5.2Faleconosco:** | Em caso de dúvidas, favor entrar em contato com Gerência de Licenciamento e Parcelamento do solo E-mail: licenciamento.smdu@pmf.sc.gov.brTelefone: 48 3251-4968 | Mecanismosde**comunicação**específicos comos usuários do serviço, se houver (telefone, email,whatsappetc.) |
| **5.3Atendimentoprioritárioa:** | Conforme [Lei Federal nº 10.048/2000](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm) e alterações posteriores, para atendimento presencial nas unidades da Prefeitura, têm direito a atendimento prioritário:  - pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida; - idosos com idade igual ou superior a 60 anos; - gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo; - obesos; - pessoas com transtorno do espectro autista; - doadores de sangue.Além disso, conforme Lei Federal nº [12.008/2009](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/l12008.htm), terão prioridade de tramitação processual, os procedimentos administrativos em que figure como parte ou interessado\*: - idoso com idade igual ou superior a 60 anos; - portador de doença grave, nos termos da Lei; - pessoa com deficiência, física ou mental; \*A pessoa interessada na obtenção do benefício deverá requerê-lo à autoridade administrativa competente, juntando prova de sua condição. | Usuáriosqueatendimento | farão | jus | à | **prioridade** | no |
| **6.Decisãoerecurso:** |  | as**autoridades**competentesparaadecisão,sedependerdeaprovaçãoetc. |
| **6.1Instânciarecursal,prazosecanais,sehouver:** | (sehouver) | o**sistemarecursal**disponível,seforocaso |
| **6.2Regrasdeaprovaçãotácita(sehouver):** | (sehouver) | Prazoeregrasparaefeitosda**aprovaçãotácita,**sehouver |
| **OUTROS** | (DADOSDOSISTEMA) |  |
| **7.Consultarprocessoemandamento:** | (NÃOPREENCHER.Seráalimentadocomlinksdosistema) | Mecanismospara**consultaeacompanhamento**,pelosusuários,dasetapascumpridasependentes |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **8.Estatísticas:** | (NÃOPREENCHER.serãoconstruídascomdadosemédiasaolongodouso) | **Tempo médio de tramitação de****pedidos semelhantes** até a decisão, e demaisestatísticassobreoserviço(conformecritériosdemensuração) |

CHECK LIST 26 ITENS:

Itens excluídos/agrupados:

|  |
| --- |
| Etapas e prazos |
| **Descriçãoresumida**e/oua**representaçãográfica simplificada do fluxo** de tramitação doprocessoadministrativoaplicávelaoserviço,incluindo:asfases |
| osprazos |

Itens a constar da Página da Carta, não por serviço:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Compromissosprestação | e**padrões** | de**eficiência** | na |
| Compromissosepadrõesde**resolutividade**naprestação |
| Compromissosatendimento | e padrões | de **qualidade** | no |
| Compromissosatendimento | epadrões | de**satisfação** | no |
| Mecanismosde**comunicação**comosusuários |
| Canal (link) por meio do qual o usuário poderá**avaliar** anonimamente o **serviço** ao final de cadaatendimento,OUinformação de que irá recebê-lo parapreencherdepoisdaprestaçãodoserviço |
| Procedimentos para atendimento quandoo***software***seencontrar**indisponível**; |